1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2024 года на рассмотрение поступило 343 обращения гражданин (во 2 квартале 2024 года – 244 обращения, в 3 квартале 2023 года – 284 обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **3 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2023 года) | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2023 года) | **3 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года) |
| Всего обращений | 343 (+17,2%) | 244 (-7,2%) | 284 (-11,3%) |
| из них:  - письменных | 192 (+16,2%) | 130 (+10,8%) | 161 (-45,8%) |
| - в форме электронного документа | 102 (+11,8%) | 80 (-19,2%) | 90 (-6,3%) |
| - в ходе личного приема | 49 (+34,7%) | 34 (-29,2%) | 32 (+28,1%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 0 (-100%) | 0 (0,0%) | 1 (0,0%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Рамонского

муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 40,2 % (138) от общего количества письменных обращений (во 2 квартале 2024 года – 32% (78), в 3 квартале 2023 года – 30,6 % (87)).

Все обращения, поступившие в 1 квартале 2024 года в администрацию муниципального района, поставлены на внутренний контроль.

Анализ основных источников поступления обращений на рассмотрение

в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **3 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2023 года) | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2023 года) | **3 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года) |
| - Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 45 (+57,8%) | 11 (-42,1 %) | 19 (+42,1%) |
| - депутаты Областной Думы | 2 (+100%) | 2 (+100%) | 0 (-100%) |
| - органы прокуратуры | 52 (+36,5%) | 27 (+11,1%) | 33 (+27,3%) |
| - Правительство Воронежской области | 39 (+10,3%) | 35 (+37,2%) | 35 (-7,9%) |
| - непосредственно заявитель | 205 (+3,9%) | 166 (-14,9%) | 197 (-19,9%) |

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района в 3 квартале 2024 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (64,4% от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** | **3 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **3 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 14 (4,1%) | 5 (2,1%) | 6 (2,1%) |
| - социальная сфера | 30 (8,7%) | 13 (5,3%) | 19 (6,7%) |
| - экономика | 221 (64,4%) | 175 (71,7%) | 216 (76,1%) |
| - оборона и безопасность | 5 (1,4%) | 3 (1,2%) | 0 (0,0%) |
| - ЖКХ | 73 (21,3%) | 48 (19,7%) | 43 (15,1%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших в 3 квартале 2024 года, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, отмечается увеличение количества обращений по вопросам:

- ограничения свободного доступа к водному объекту (в 3 квартале 2024 года – 26 обращений; в 3 квартале 2023 года – 9 обращений);

- жилищно-коммунальной сферы (в 3 квартале 2024 года – 73 обращения; в 3 квартале 2023 года – 43 обращения);

- деятельности в сфере строительства (в 3 квартале 2024 года – 17 обращений; в 3 квартале 2023 года – 6 обращений);

- перебоев в водоснабжении (в 3 квартале 2024 года – 16 обращений; в 3 квартале 2023 года – 3 обращения);

- водного хозяйства и экологии (в 3 квартале 2024 года – 5 обращений; в 3 квартале 2023 года – 1 обращение).

Снижение количества обращений отмечается по вопросам:

- уличного освещения (в 3 квартале 2024 года -1 обращение; в 3 квартале 2023 года – 11 обращений);

- отлова животных без владельцев (в 3 квартале 2024 года – 0 обращений, в 3 квартале 2023 года – 2 обращения).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, сохранилось количество обращений по вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами, несанкционированных свалок мусора, дорожной деятельности, земельных отношений.

Для более эффективной и оперативной работы органов местного самоуправления муниципального района применяются различные методы:

- обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан;

- прием населения главой муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений, глав поселений по территориальной принадлежности, в том числе выездные приемы граждан в поселениях муниципального района;

- предварительное рассмотрение обращений граждан, записавшихся на прием к должностным лицам администрации муниципального района на личный прием;

- прием населения заместителями главы администрации муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений администрации муниципального района, глав поселений, руководителей организаций района;

- регистрация и учет поступивших обращений граждан посредством АС ДОУ, внесение данных об обращениях и результатах их рассмотрения в закрытый информационный портал ССТУ.РФ;

- комиссионные выезды на место;

- постоянное обновление официального сайта ОМСУ муниципального района;

- постоянный контроль за исполнением наказов жителей (избирателей) и протоколов поручений главы муниципального района;

- постоянный контроль за своевременным, объективным и всестороннем рассмотрением обращений;

- на основании Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, утвержденного заместителем губернатора Воронежской области - руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области С.В. Трухачевым от 19.06.2019, распоряжением администрации Рамонского муниципального района Воронежской области от 05.08.2019 № 198-р утвержден Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области, а также к должностным лицам администрации Рамонского муниципального района Воронежской области. В соответствии с данным порядком осуществляется «обратная связь» с заявителями по обращениям, результат которых определен как «поддержано, меры приняты», с целью выявления мнения заявителя о результатах рассмотрения их обращений и контроля эффективности решений, принятых администрацией муниципального района и ее должностными лицами, по разрешению поставленных в обращении вопросов.

В постоянном режиме даются справочная информация и консультации по телефону 8(47340)2-17-50 гражданам.

Также, администрация муниципального района осуществляет взаимодействие с Общественной приемной губернатора Воронежской области в Рамонском муниципальном районе в части предоставления информации и решения проблемных вопросов, поставленных в обращениях граждан. ОМСУ муниципального района и поселений оказывают содействие в организации и проведении личных приемов граждан, проводимых ответственными представителями правительства Воронежской области и должностными лицами ИОГВ области, в том числе, по организации встреч с населением и трудовыми коллективами.

Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3 квартал 2024 года | 3 квартал 2023 года |
| - взято на контроль | 343 | 284 |
| - проверено комиссионно | 15 | 21 |
| - проверено с выездом на место | 23 | 17 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 9 | 15 |
| - поддержано | 17 | 6 |
| - меры приняты | 16 | 3 |
| - разъяснено | 207 | 107 |
| - не поддержано | 1 | 0 |
| - дан ответ автору | 60 | 21 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 7 | 0 |
| - направлено по компетенции | 35 | 21 |
| - срок продлен | 0 | 1 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 2 | 0 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2024 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности заявителей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направления деятельности  ( вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия направленные на снижение активности населения | Сроки реализации | Наименование органа ОМСУ, выработавшего меры |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 0003.0011.0000.0000. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1. Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере природопользования.  2. Проведение мероприятий в рамках муниципального земельного контроля, обеспечение деятельности административной комиссии муниципального района по пресечению выявленных нарушений в указанной сфере.  3. На постоянной основе граждане получают разъяснения и консультации по земельным вопросам в соответствии с действующим законодательством.  4. Организация и проведение кадастровых работ и подготовка соответствующей документации в целях устранения технических ошибок в координатном описании земельных участков | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0688  Градостроительство. Архитектура и проектирование | Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере градостроительства | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0690  Уличное освещение | Прием заявок по замене перегоревших ламп уличного освещения с последующим формированием и передачей для восстановления освещения в Рамонский РЭС филиала ПАО «МРСК Центра»-«Воронежэнерго» | Постоянно | Администрации поселений муниципального района |